

25.6.2020

EOAK/4830/2019

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Ulla-Maija Lindström

Verokorttipäätöksen nimitiedot ja virheen korjaamista koskevan vaatimuksen käsittely

1 KANTELU

Kantelija pyysi tutkimaan Verohallinnon menettelyn. Kantelijan mukaan Verohallinto lähetti hänelle päätöksen 4.12.208 vuoden 2019 verokortista. Päätöksessä hänen nimensä oli kirjoitettu väärin. Kantelija kirjoitti Verohallintoon 16.12.2018 ja pyysi lähettämään korjatun verokortin. Verohallinto ei koskaan vastannut kantelijan kirjeeseen eikä toimittanut korjattua verokorttia.

Verohallinnon lähettämään päätökseen oli merkitty ainoastaan kantelijan ensimmäinen etunimi, vaikka hän käytti kutsumanimenä toista etunimeään. Verohallinnon tietojärjestelmässä käytetään kantelijan oikeaa kutsumanimeä. Kantelijan käsityksen mukaan tapahtunut voidaan tulkita kirjoitusvirheeksi. Verohallinnon menettely ei vaikuttanut harkitulta eikä järkevältä. Puhuttelu- eli kutsumanimestä ei ole laissa säännöksiä, mutta kyse on yleisesti tunnetusta tavanomaisoikeudellisesta käytännöstä, jota tavataan muissakin länsimaissa. Kutsumanimi voidaan merkitä myös väestötietojärjestelmään ja kantelija oli näin tehnyt.

Kantelijan mielestä verokorttipäätöksen kaltaiseen viralliseen asiakirjaan olisi merkittävä pelkän ensimmäisen etunimen tai pelkän kutsumanimen asemesta kaikki etunimet, kuten Verohallinnon saatekirjeessä oli menetelty. Oli vaikea käsittää, mitä Verohallinto odottaa säästävänsä tai saavuttavansa sillä, että verokorttiin merkitään vain kansalaisen ensimmäinen etunimi. Koska monet käyttävät toista tai kolmatta etunimeään kutsumanimenä, useat kansalaiset saavat verokorttiinsa vääjäämättä virheellisen nimen.

Epävarmuutta ja sekaannusta aiheutui myös siitä, että kantelijan toimeksiantajat olivat kirjanneet hänet palkanmaksujärjestelmiinsä ainoastaan hänen kutsumanimellään ja hän joutui esittämään heille verokortin, jossa oli toisen ihmisen nimi.

Hallintolain 51 §:ssä viranomaiselle ei jätetä harkintavaltaa, vaan ilmeinen kirjoitusvirhe on korjattava. Verohallinnolla oli jo ollut riittävästi aikaa asian ratkaisemiseen ja virheen korjaamiseen, mutta viranomaisena oli heittäytynyt täysin passiiviseksi.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Verohallinnon Henkilöverotusyksikön selvitys sekä Esikunta- ja oikeusyksikön lausunto (liitteinä).

3 RATKAISU

3.1 Tapahtumat

Verohallinto lähetti kantelijalle päätöksen 4.12.2018 verokortista vuodelle 2019. Siinä verovelvolliseksi oli kantelija yksilöity hänen ensimmäisellä etunimellään Harri ja sukunimellä sekä sosiaaliturvatunnuksella. Kantelija oli rekisteröinyt väestötietojärjestelmään kutsumanimeksi Markus, joka oli kirjattu myös Verohallinnon tietojärjestelmiin muun ohella OmaVero -palveluun kantelijan nimeksi.

Kantelija lähetti Verohallinnolle 16.12.2018 päivätyn korjausvaatimuksen. Siinä hän vaati, että hänen kutsumanimensä korjataan siten kuin se ilmenee väestötietojärjestelmästä ja Verohallinnon omasta tietojärjestelmästä ja että hänelle annetaan uudet toimituskirjat. Vaatimuksessa todettiin, että kantelija ei ole "Harri". Vaatimuksen mukaan kysymyksessä on hallintolan 51 §:ssä tarkoitetusta kirjoistuvirheestä, joka lain mukaan on korjattava.

Edelleen korjausvaatimuksessa todettiin, että päätöksen asiakirjoista ilmeni, että kantelijalle oli ylimalkaisesti ja mekaanisesti määrätty kutsumanimeksi hänen ensimmäinen etunimensä. Ilmeisesti näin oli menetelty kaikkien Verohallinnon asiakkaiden kohdalla. Kantelijan mukaan oli vaikea ymmärtää, millaisia säästöjä oli kuviteltu saavutettavan sillä, että asiakirjoihin tulostetaan koko nimen asemesta ainoastaan ensimmäinen etunimi, vaikka asiakas saattaa käyttää kutsumanimenään toista tai kolmatta etunimeä ja sillä perusteella vaatia korjausta. Lähinnä siinä loukataan asiakkaiden yksityiselämän suojaa ja itsemääräämisoikeutta. Verohallinnon menettelyä ei voida tältä osin pitää huolellisena eikä ammattitaitoisena. Vaatimuksen mukaan, kun kutsumanimeä ei selvitetä väestötietojärjestelmästä eikä edes Verohallinnon omasta tietojärjestelmästä, on asiakirjoihin tulostettava kaikki etunimet ja annettava kantelijalle sellaiset toimituskirjat.

Verohallinto ei vastannut kantelijan vaatimukseen eikä korjannut hänelle lähetettyä verokorttipäätöstä.

Verohallinto joutui saamansa asiakaspalautteen johdosta muuttamaan menettelyään verokorttien nimitiedon merkitsemisessä. Muutoksen johdosta verokorttiin merkittiin henkilötunnuksen lisäksi nimitiedoista sukunimi ja henkilön kaikki etunimet. Muutos saatiin valmiiksi 24.1.2019. Uuden merkitsemistavan mukaiset nimet näkyivät vuoden 2019 muutosverokorteissa, mikäli ne oli tehty korjaamispäivän jälkeen. Vuoden 2020 verokorteilla nimitiedot näkyivät jo perusverokorteilla.

3.2 Sovellettavat oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:ssä säädetään oikeusturvasta. Pykälän 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Pykälän 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain 2 luvussa säädettyihin hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu lain 6 §:ssä säädetty hallinnon oikeusperiaatteet, lain 7 §:ssä säädetty palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus sekä lain 8 §:ssä säädetty neuvonta.

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Hallintolain 8 luvussa säädetään virheen korjaamisesta.

Hallintolain 50 §:ssä säädetään asiavirheen korjaamisesta. Pykälän 1 momentin mukaan viranomainen voi poistaa virheellisen päätöksensä ja ratkaista asian uudelleen, jos 1) päätös perustuu selvästi virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen, 2) päätös perustuu ilmeisen väärään lain soveltamiseen, 3) päätöstä tehtäessä on tapahtunut menettelyvirhe tai 4) asiaan on tullut sellaista uutta selvitystä, joka voi olennaisesti vaikuttaa päätökseen.

Pykälän 1 momentin mukaan päätös voidaan korjata 1 momentin 1–3 kohdassa tarkoitetussa tilanteessa asianosaisen eduksi tai vahingoksi. Päätöksen korjaaminen asianosaisen vahingoksi edellyttää, että asianosainen suostuu päätöksen korjaamiseen. Asianosaisen suostumusta ei kuitenkaan tarvita, jos virhe on ilmeinen ja se on aiheutunut asianosaisen omasta menettelystä. Päätös voidaan korjata 1 momentin 4 kohdassa tarkoitetussa tilanteessa ainoastaan asianosaisen eduksi.

Hallintolain 51 §:ssä säädetään kirjoitusvirheen korjaamisesta. Pykälän 1 momentin mukaan viranomaisen on korjattava päätöksessään oleva ilmeinen kirjoitus- tai laskuvirhe taikka muu niihin verrattava selvä virhe. Pykälän 2 momentin mukaan virhettä ei saa kuitenkaan korjata, jos korjaaminen johtaa asianosaiselle kohtuuttomaan tulokseen eikä virhe ole aiheutunut asianosaisen omasta menettelystä.

Hallintolain 52 §:ssä säädetään korjaamismenettelyn vireille tulosta ja käsittelystä. Pykälän 1 momentin mukaan viranomainen käsittelee korjaamisasian omasta aloitteestaan tai asianosaisen vaatimuksesta. Aloite on tehtävä tai vaatimus virheen korjaamiseksi on esitettävä viiden vuoden kuluessa päätöksen tekemisestä. Pykälän 2 momentin mukaan asiavirheen korjaaminen edellyttää, että asia käsitellään uudelleen ja asiassa annetaan uusi päätös. Kirjoitusvirhe korjataan korvaamalla virheen sisältävä toimituskirja korjatulla toimituskirjalla. Asianosaiselle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi ennen kirjoitusvirheen korjaamista, jollei se ole tarpeetonta. Pykälän 3 momentin mukaan asia- tai kirjoitusvirheen korjaamisesta on tehtävä merkintä alkuperäisen päätöksen taltiokappaleeseen tai viranomaisen käytössä olevaan tietojärjestelmään. Uusi tai korjattu toimituskirja on annettava asianosaiselle maksettua.

Hallintolain 53 §:ssä ovat täydentävät säännökset korjaamismenettelystä. Pykälän 3 momentin mukaan päätökseen, jolla viranomainen on hylännyt virheen korjaamista koskevan vaatimuksen, ei saa hakea muutosta valittamalla.

Hallintolain esitöiden yksityiskohtaisissa perusteluissa (HE 72/2002 vp) todetaan kirjoitusvirheen korjaamisesta seuraavaa.

Kirjoitusvirheenä pidettäisiin päätöksessä olevaa ilmeistä kirjoitus- tai laskuvirhettä. Kirjoitusvirheenä olisi korjattava myös muu edellä mainittuihin teknisiin virheisiin verrattava selvä virhe. Esimerkkinä muusta selvästä virheestä voidaan mainita se, että päätöksessä on väärän henkilön nimi asianosaisena, vaikka asiakirjoista oikea asiantila ilmenee selvästi. Jos virheellinen nimi johtuu harkinnassa tapahtuneesta virheestä, korjausta ei voitaisi säännöksen nojalla tehdä.

Etu- ja sukunimilain 1 luvussa säädetään etunimistä. Luvun 1 §:ssä säädetään etunimivelvoitteesta ja etunimen ehdottomista edellytyksistä. Pykälän 1 momentin mukaan jokaisella tulee olla etunimi. Pykälän 2 momentin mukaan etunimiä saa olla enintään neljä. Pykälän 3 momentissa säädetään hyväksyttävästä etunimestä tai etunimistä muodostetuista kokonaisuuksista.

Lain 21 §:ssä säädetään nimiviranomaista. Pykälän 1 momentin mukaan etu- ja sukunimeä koskevat asiat ratkaisee Digi- ja väestötietovirasto.

Etunimi- ja sukunimilaki säädettiin 1.1.2019 voimaan tulleella lailla 946/2017. Sen esitöiden (HE 104/2017 vp) esityksen kohdan 3.2 Keskeiset ehdotukset ja niiden toteuttamisvaihtoehdot mukaan etunimien osalta muun ohella ehdotetaan, että etunimiä voisi ottaa nykyisen kolmen sijaan neljä. Ehdotettu muutos lisää väestön valinnanvapautta omasta ja lapsensa nimestä. Etunimen ei ehdotuksen mukaan enää edellytetä olevan kotimaisen nimikäytännön mukainen, vaan ehdotettua uutta etunimeä arvioidaan sen sijaan suhteessa kaikkiin Suomessa käytössä oleviin etunimiin riippumatta siitä, minkä maan nimikulttuurista nimi on lähtöisin. Etunimen hyväksyttävyyteen liittyvät ehdottomat esteet ovat edelleen tarkoituksenmukaiset, mutta niitä esitetään tarkennettava. Mahdollisuus tallettaa väestötietojärjestelmään tieto kutsumanimestä, jos se on jokin henkilön etunimestä, ehdotetaan säilytettäväksi väestötietojärjestelmää koskevassa lainsäädännössä ratkaistavana.

Väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista annetun lain 5 §:ssä säädetään väestötietojärjestelmän tarkoituksesta. Pykälän 1 momentin mukaan väestötietojärjestelmää pidetään yhteiskunnan toimintojen ja tietohuollon sekä sen jäsenille kuuluvien oikeuksien ja velvollisuuksien mahdollistamiseksi, toteuttamiseksi ja turvaamiseksi.

Lain 13 §:ssä säädetään henkilöstä järjestelmään talletettavista tiedoista. Pykälän 1 momentin 1 kohdan mukaan väestötietojärjestelmään talletetaan rekisteröinnin kohteena olevasta henkilöstä seuraavat 1 – 22 kohdissa mainitut tiedot. Niihin kuuluu 1) täydellinen nimi ja 2) henkilötunnus sekä tekninen tunnistetieto ja sähköinen asiointitunnus. Pykälän 2 momentin mukaan edellä 1 momentissa tarkoitettujen tietojen ja niitä koskevien lisäysten, muutosten ja korjausten tallettamisesta sekä tietojen yksityiskohtaisesta sisällöstä annetaan tarkempia säännöksiä valtioneuvoston asetuksella.

Valtioneuvoston asetuksessa väestötietojärjestelmästä 1 luvun 1 §:ssä säädetään täydellisestä nimestä. Pykälän 1 momentin mukaan rekisteröinnin kohteena olevan henkilön täydellisenä nimenä talletetaan väestötietojärjestelmään 1) hänen kaikki etunimensä, 2) sukunimensä, 3) avioliittoon vihkimisen yhteydessä tai avioliiton aikana henkilökohtaiseen käyttöön ottamansa sukunimi, 4) vieraan valtion nimikäytännön mukainen välinimensä tai muu vastaava nimi ja 5) ilmoittamansa kutsumanimi, jos se on jokin hänen virallisista etunimistään.

Hallituksen esityksen väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista (HE 89/2008 vp) yksityiskohtaisissa perusteluissa todetaan väestötietojärjestelmän tarkoituksesta ja henkilöistä talletettavista tiedoista seuraavaa.

Esityksen mukaan väestötietojärjestelmää pidetään yhteiskunnan toimintojen ja tietohuollon sekä sen jäsenille kuuluvien oikeuksien ja velvollisuuksien mahdollistamiseksi, toteuttamiseksi ja turvaamiseksi. Yhteiskunnan toimintoilla säännöksessä tarkoitettaisiin kaikkia yhteiskunnassa tehtäviä tai hoidettavia laillisia ja yleisesti hyväksytyjä toimintoja, joiden toteuttamisessa tarvitaan väestötietoja. Laillisuuden vaatimus olisi tässä yhteydessä objektiivinen edellytys, jonka tulisi luonnollisesti täytyä aina. Yleinen hyväksyntä taas olisi luonteeltaan subjektiivinen edellytys, joka antaisi säännöksen soveltajille ajankohdan ja yksittäisen tilanteen käsittelyn edellyttämää liikkumavaraa. Tämä liikkumavara voisi tapahtua kuitenkin vain oikeusharkinnan puitteissa. Yhteiskunnan jäsenille kuuluvilla oikeuksilla ja velvollisuuksilla tarkoitettaisiin säännöksessä ensisijaisesti perustuslain mukaisia perusoikeuksia, mutta myös niitä oikeuksia ja velvollisuuksia, jotka ovat johdettavissa muusta lainsäädännöstä tai sen vakiintuneesta tulkintakäytännöstä. Väestötietojärjestelmää pidettäisiin siis edellä mainittujen toimintojen sekä oikeuksien ja velvollisuuksien mahdollistamista, toteuttamista tai turvaamista varten. Viimeksi mainitulla määrittelyllä on haluttu painottaa sitä, että säännöksen tarkoituksena on ottaa huomioon yhteiskunnan tietohuollon tarpeet mahdollisimman laajasti ja dynaamisesti niin, että ne kattaisivat viranomais-, yritys- ja vapaan kansalaistoiminnan kaikki lailliset ilmenemismuodot, jollei luovutusta tai käyttöä koskevista yleisistä ja erityisistä rajoituksista muuta johtuisi. Tämän yleisen käyttötarkoituksen puitteissa järjestelmän tietoja voitaisiin käsitellä esimerkiksi viranomaiselle kuuluvien tehtävien hoitamisessa, tieteellisessä ja historiallisessa tutkimuksessa, asiakuuden hallinnassa, markkinoinnissa ja mainonnassa sekä muussa näitä vastaavassa tietopalvelussa siten kuin ehdotetussa tai muussa laissa säädettäisiin. Säännöksessä ei tehtäisi eroa erilaisille tietojen käyttöä koskeville toiminnallisille ja teknisille ratkaisuille, vaan se käsitelisi perinteisiä ja uuden informaatioteknologian mahdollistamia käyttömuotoja samanarvoisesti. Vaikka säännöksessä ei sitä erikseen mainitakaan, käytettäisiin väestötietojärjestelmän henkilötietoja myös henkilön yksilöintiin ja tunnistamiseen sekä hänen henkilö- ja perheoikeudellisen aseman ja toimintakelpoisuuden selvittämiseen.

Esityksen mukaan väestötietojärjestelmään talletetaan henkilön täydellinen nimi. Nimellä tarkoitettaisiin henkilön virallisesti vahvistettuja etu-, suku-, väli- ja muita nimiä. Järjestelmään voitaisiin tallettaa myös kutsumanimenä se henkilön virallisesti vahvistetuista etunimistä, jota hän itse käyttää ensisijaisena etunimenä. Merkintä kutsumimestä tehtäisiin henkilön oman ilmoituksen mukaisesti.

Ennakkoperintälain 7 a §:ssä säädetään päätöksen sisällöstä. Pykälän 1 momentin mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä ilmi päätöksen tehnyt viranomainen yhteystietoineen, vero- tai maksuvelvollisen yksilöintitiedot, päätöksen perustelut ja tieto siitä, miten asia on ratkaistu.

Ennakkoperintäasetuksen 1 §:n mukaan verokortin antaa Verohallinto. Jos verovelvollinen ei saa verokorttia, hän on velvollinen itse pyytämään sitä Verohallinnolta.

3.3 Verohallinnon menettelyn oikeudellinen arviointi

3.3.1 Vuoden 2019 verokorttia koskevan päätöksen nimitieto

Verohallinnon Henkilöverotusyksikön selvityksen mukaan Verohallinto merkitsee asiakasrekisteriinsä henkilöasiakkaiden nimitiedoista väestötietojärjestelmään rekisteröity nimi kokonaisuudessaan, eli henkilön sukunimi ja kaikki etunimet. Asiakasrekisteriin viedään myös tieto väestötietojärjestelmään rekisteröidystä kutsumanimestä. Verohallinnon asiakasrekisteritulosteissa, kuten kirjeet ja saatteet, tulosteen ylätunnisteen osoitekenttään merkitään nimen osalta vastaanottajan koko nimi eli sukunimen lisäksi kaikki etunimet. Tulosteiden niin sanottuun asianosaisrakenneosaan eli kirjeen tekstiosassa heti alaotsikon jälkeen olevaan kohtaan on henkilöasiakkaille merkitty nimen osalta ensimmäinen etunimi, sukunimi ja henkilötunnus. Vastaavasti tiedot näytetään myös verokortilla kohdassa ”Verovelvollisen nimi, henkilötunnus/ Den skatteskyldiges namn, personbeteckning” on merkitty ensimmäinen etunimi, sukunimi ja henkilötunnus.

Selvityksen mukaan Verohallinnon uudistaessa tietojärjestelmänsä oli kaikki asiakastulosteet viety uuteen järjestelmään. Samalla tulosteiden sisältö ja kirjoitusasu päivitettiin ja niihin tehtiin tarvittavia muutoksia ja uudistuksia. Asiakaskirjeiden osalta oli tavoiteltu sitä, että asiakkaille lähetettävät kirjeet olisivat puhuttelumuodoiltaan lähestyttävämpiä, selkeitä ja vähemmän viranomaismaisia. Tällöin myös vuoden 2019 verokortin asianosaiskohtaan merkittävistä nimitiedoista päädyttiin merkitsemään sukunimen lisäksi vain ensimmäinen etunimi ja henkilötunnus. Uudistettujen tulosteiden käytettävyyttä testattiin useissa asiakastestauksissa, joissa ei nimitietojen näyttämistävän osalta tullut esille asiakaspalautetta, jonka osalta nimitiedon merkitsemistä olisi tullut arvioida toisin.

Edelleen selvityksen mukaan kantelijan vuoden 2019 perusverokortti oli muodostunut 4.12.2018. Kantelijan perusverokortille oli merkitty kantelijan sukunimi ja ensimmäinen etunimi sekä vahvana tunnistustietona hänen henkilötunnuksensa. Vuoden 2019 verokorttien postittamisen jälkeen Verohallinto sai heti joitakin asiakasyhteydenottoja ja –palautetta, jotka koskivat verokortille merkittyä nimitietoa. Palautteissa arvosteltiin sitä, että verokortille oli nimitiedoista merkitty vain etunimestä ensimmäinen nimi. Palautteet koskivat erityisesti niitä tilanteita, joissa henkilö käytti kutsumanimenään muuta virallista nimeään kuin ensimmäistä etunimeään. Saa-dun palautteen johdosta nimitiedon merkitsemismuotoa arvioitiin uudelleen ja se muutettiin siten, että verokortille merkitään henkilötunnuksen lisäksi jatkossa nimitiedoista sukunimi ja kaikki viralliset etunimet. Muutos toteutettiin tietojärjestelmiin kiireellisesti ja saatiin valmiiksi 24.1.2019. Uuden merkitsemistävän nimitiedot näkyvät kuitenkin vuoden 2019 osalta muutosverokortilla, jos se on tehty tietojärjestelmään toteutetun korjaamispäivän jälkeen. Vuoden 2020 verokorteista alkaen nimitietojen uusi merkitsemistapa näkyy myös perusverokortilla. Vuoden 2019 perusverokortit oli tulostettu ja postitettu kaikille ennen tietojärjestelmään tehtyä muutosta eikä niitä enää jälkeinpäin voitu korjata, vaan niissä näkyi nimitiedoista sukunimi ja ensimmäinen etunimi.

Arvioin Verohallinnon menettelyä seuraavasti.

Verohallinto merkitsee asiakasrekisteriinsä henkilöasiakkaiden tiedot väestötietojärjestelmästä. Lain mukaan väestötietojärjestelmää ylläpidetään yhteiskunnan toimintojen ja tietohuollon sekä sen jäsenille kuuluvien oikeuksien ja velvollisuuksien mahdollistamiseksi, toteuttamiseksi ja turvaamiseksi. Lain esitöiden mukaan yhteiskunnan tehtäviä on lain esitöiden mukaan hoidettava laillisesti. Laillisuuden vaatimus on tässä yhteydessä objektiivinen edellytys, jonka tulee täytyä aina. Yhteiskunnan jäsenille kuuluvilla oikeuksilla ja velvollisuuksilla tarkoitetaan esitöiden mukaan ensisijaisesti perustuslain mukaisia perusoikeuksia, mutta myös niitä oikeuksia ja velvollisuuksia, jotka ovat johdettavissa muusta lainsäädännöstä tai sen vakiintuneesta tulkintakäytännöstä. Väestötietojärjestelmää pidetään edellä mainittujen toimintojen sekä oikeuksien ja velvollisuuksien mahdollistamista, toteuttamista tai turvaamista varten. Väestötietojärjestelmän henkilötietoja käytetään myös henkilön yksilöintiin ja tunnistamiseen. Väestötietojärjestelmään talletetaan henkilön täydellinen nimi. Nimellä tarkoitettaisiin henkilön virallisesti vahvistettuja etu-, suku-, väli- ja muita nimiä. Järjestelmään voidaan tallettaa myös kutsumanimenä se henkilön virallisesti vahvistetuista etunimistä, jota hän itse käyttää ensisijaisena etunimenä. Merkintä kutsumanimestä tehdään henkilön oman ilmoituksen mukaisesti.

Väestötietojärjestelmään talletetaan henkilön täydellinen nimi, joka on henkilön virallisesti vahvistettu etu-, suku-, väli- ja muu nimi. Lisäksi järjestelmään talletetaan henkilön ilmoittama kutsumanimi. Väestötietojärjestelmän käyttötarkoituksena on yhteiskunnan toimintojen ja sen jäsenille kuuluvien oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttaminen ja turvaaminen. Yhteiskunnan tehtäviä on hoidettava laillisesti. Väestötietojärjestelmän henkilötietoja käytetään myös henkilön yksilöintiin ja tunnistamiseen. Ennakkoperintälain mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä ilmi päätöksen tehnyt viranomaisen yhteystietoineen sekä vero- tai maksuvelvollisen yksilöintitiedot.

Verohallinnon menettely merkitä verovelvollisten yksilöintitiedoksi vuoden 2019 perusverokorttiin henkilön sukunimi ja vain ensimmäinen etunimi ei perustunut väestötietojärjestelmään ja sinne lain mukaan talletettuihin henkilön yksilöintitietoihin. Väestötietojärjestelmään talletetaan henkilön yksilöintitietona hänen täydellinen nimensä. Menettely oli väestötietojärjestelmän käyttötarkoituksen vastainen eikä turvannut verovelvollisten asianmukaista yksilöintiä ja tunnistamista.

Verohallinnon mukaan sen tarkoituksena oli, että asiakkaille lähetettävät kirjeet olivat puhutelmumuodoltaan helpommin lähestyttäviä ja vähemmän viranomaismaisia. Verohallinto oli tehnyt uudistuksesta asiakastestauksen, josta sen mukaan ei ilmennyt asiakaspalautetta, jonka nojalla nimitiedon merkitsemistä olisi ollut tarpeen arvioida uudelleen. Selvityksestä ei ilmennyt tämän asiakastestauksen laajuus. Ilmeisesti kuitenkin se oli jossain määrin suppea, koska Verohallinto joutui saamansa asiakaspalautteen johdosta heti vuoden 2019 alussa tekemään tietojärjestelmään kiireellisen muutoksen, jonka perusteella jatkossa verokorttien nimitiedoksi merkitään kaikki viralliset etunimet. Koska vuoden 2019 perusverokortit oli ehditty lähettää verovelvollisille, ainoastaan vuoden 2019 muutosverokortteihin, jotka haettiin toteutetun korjauksen jälkeen, kirjattiin korjattu merkitsemistapa eli henkilön täydellinen, vahvistettu väestötietojärjestelmään talletettu nimi. Vuoden 2020 perusverokortin verovelvollisen yksilöintitiedot perustuvat väestötietojärjestelmään.

Kiinnitän Verohallinnon huomiota väestötietojärjestelmän käyttötarkoitukseen turvata yhteiskunnan toimintoja ja sen jäsenille kuuluvien oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttamista. Yhteiskunnan tehtäviä on hoidettava laillisesti. Väestötietojärjestelmään talletetaan lain mukaan henkilön yksilöintitietona hänen täydellinen nimensä ja hänen ilmoituksensa mukainen kutsumanimi. Hallinnon asiakkaiden tulee voida luottaa oikeusjärjestykseen perustuviin oikeutettuihin odotuksiin sekä viranomaisten toiminnan oikeellisuuteen ja virheettömyyteen. Verohallinnon

menettely vuoden 2019 verokorttipäätösten nimitiedon merkitsemisessä oli lainvastainen, kun se poikkesi lain mukaan väestötietojärjestelmään talletetusta henkilön yksilöintitietona käytettävästä täydellisestä nimitiedosta ja vahvistetusta kutsumanimitiedosta.

3.3.2 Kantelijan korjauspyynnön käsittely

Henkilöverotusyksikön selvityksen mukaan kantelijan korjauspyyntö 16.12.2018 vuoden 2019 perusverokortin nimitiedon korjaamiseksi oli ohjautunut valtakunnalliselle työjonolle. Virkailija oli tarkastanut asiakkaan nimitiedon oikeellisuuden vertaamalla tietoja Verohallinnon asiakasrekisteriin ja väestötietojärjestelmään. Koska selvityksen mukaan tiedot vastasivat toisiaan, virkailija oli todennut, ettei korjaustoimia tarvita. Siinä vaiheessa, kun virkailija otti asian käsittelyyn, nimitietojen korjaamista koskevaa muutosta tietojärjestelmään ei ollut toteutettu. Virkailijalla ei myöskään ollut teknisesti mahdollisuutta muuttaa verokortille merkittyä nimitietoa. Henkilöverotusyksikön selvitysten mukaan virkailija oli kuitannut työtehtävän valmiiksi 9.1.2019, mutta tietoa tai merkintää ei ollut siitä, että kantelijaan olisi oltu yhteydessä tai, että hänelle kerrottu, miksi toimituskirjaa korjatulla nimitiedolla ei voit toimittaa. Virkailijan menettely ei vastannut Henkilöverotusyksikön ohjeistusta. Henkilöverotusyksikkö pahoitteli kantelijalle aiheutunutta haittaa.

Esikunta- ja oikeusyksikön lausunnon mukaan virkailijan olisi tullut vastata kantelijan kirjoitukseen. Mikäli kantelijaa olisi ohjattu hakemaan muutosverokorttia verokorttien tietosisältöön toteutetun muutoksen jälkeen, kantelija olisi saanut haluamansa sisältöisen verokortin. Esikunta- ja oikeusyksikön mukaan Verohallinto tulee kiinnittämään virkailijoiden huomiota asianmukaiseen huolellisuuteen tiedusteluihin vastaamisessa.

Arvioin kantelijan korjausvaatimuksen käsittelyä seuraavasti.

Kantelija oli lähettänyt Verohallintoon ”Korjausvaatimus” asiakirjan, jossa hän viitekohdassa yksilöi vaatimuksen koskemaan Verohallinnon päätöstä 4.12.2018 ja väärän nimen käyttöä verokortissa. Vaatimuksensa perusteluissa kantelija totesi, että kysymyksessä oli hallintolain 51 §:ssä tarkoitettua kirjoitustavirheestä tai muusta siihen verrattavasta virheestä, joka lain mukaan on korjattava.

Verohallinnon selvityksessä ja lausunnossa ei ole arvioitu korjausvaatimuksen käsittelyä hallintolain 8 luvussa säädettyjen päätöksessä olevan virheen korjaamista koskevien oikeusohjeiden nojalla, vaikka kantelija oli vedonnut kirjoitusvirheen korjaamista koskevaan säännökseen. Hallintolain asiavirheen korjaamista koskevan säännöksen mukaan viranomaisen voi poistaa virheellisen päätöksensä ja ratkaista asian uudelleen, jos päätös perustuu selvästi virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen, päätös perustuu ilmeisen väärään lain soveltamiseen, päätöstä tehtäessä on tapahtunut menettelyvirhe tai asiaan on tullut sellaista uutta selvitystä, joka voi olennaisesti vaikuttaa päätökseen. Hallintolain kirjoitusvirheen korjaamista koskevan säännöksen mukaan viranomaisen on korjattava päätöksessään oleva ilmeinen kirjoitus- tai laskuvirhe taikka muu niihin verrattava selvä virhe. Hallintolain esitöissä todetaan esimerkkinä muusta selvästä virheestä, että päätöksessä on väärän henkilön nimi asianosaisena, vaikka asiakirjoista oikea asiantila ilmenee selvästi. Jos virheellinen nimi johtuu harkinnassa tapahtuneesta virheestä, korjausta ei voi säännöksen nojalla tehdä.

Käsitykseni mukaan kantelijan korjausvaatimus oli selkeä. Se kohdistui Verohallinnon päätökseen vuoden 2019 verokortista, jossa kantelija nimitiedoksi oli merkitty vain hänen ensimmäinen etunimensä. Päätöksen nimitieto ei perustunut lain mukaan väestötietojärjestelmään talletettuun kantelijan täydelliseen nimitietoon. Olen edellä pitänyt Verohallinnon menettelyä nimitiedon merkitsemisessä lainvastaisena. Käsitykseni mukaan kantelijan vaatimus olisi tullut käsitellä

hallintolaissa säädetyllä tavalla päätöksessä olleen virheen korjaamisena joko päätöksessä olevan asiavirheen korjaamisena tai kirjoistusvirheen korjaamisena. Kantelijalle olisi joko tullut toimittaa uusi toimituskirja tai antaa vaatimukseen asianmukaisesti perusteltu päätös. Kun Verohallinto jätti kantelijan selkeän ja yksilöidyn vaatimuksen lainmukaisesti käsittelemättä, sen menettely oli lainvastainen.

Menettelyn moitittavuutta arvioidessani pidän huolestuttavana, että Verohallinnon Henkilöverotusyksikön selvityksessä sekä Esikunta- ja oikeusyksikön lausunnossa ei ole lainkaan arvioitu, olisiko kantelijan vaatimus tullut käsitellä noudattaen hallintolain säännöksiä päätöksessä olevan virheen korjaamisesta. Mikäli kantelijan vaatimus olisi käsitelty asianmukaisesti, hän olisi mitä todennäköisemmin saanut tapahtuneen virheen korjatuksi, koska Verohallinto joutui muuttaman viikon kuluttua muuttamaan menettelyään saamansa muun asiakaspalautteen perusteella. Verohallinnon laiminlyönti oli lainvastainen ja sen johdosta kantelija ei saanut vaatimustaan asianmukaisesti käsitellyksi eikä verokorttipäätöksen nimitietoa korjatuksi.

4 TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan Verohallinnolle huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdassa 3.3.3 selostetusta lainvastaisesta laiminlyönnistä käsitellä kantelijan verokorttipäätöksen korjausvaatimus asianmukaisesti.

Saatan myös edellä kohdassa 3.3.2 esittämäni käsityksen Verohallinnon lainvastaisesta menettelystä merkitä päätöksiin verovelvollisten vuoden 2019 verokorteista nimitietona vain verovelvollisten ensimmäinen etunimi.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Verohallinnolle.